

# **DISERTASI**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN  
KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT,  
SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Oleh:**

**GEMY NASTITY HANDAYANY  
14.3.02.10.0130**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2017**

# **DISERTASI**

## **PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT, SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Oleh:**

**GEMY NASTITY HANDAYANY  
14.3.02.10.0130**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN  
KOMPETENSI PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT,  
SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**DISERTASI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Manajemen

Oleh:

**GEMY NASTITY HANDAYANY**  
**14.3.02.10.0130**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2017**

# DISERTASI


**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KOMPETENSI  
PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT, SERTA DAMPAKNYA PADA  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Oleh

**GEMY NASTITY HANDAYANY**  
14.3.02.10.0130

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Doktor

Promotor

  
**Prof. Dr. Budiyanto, MS.**

Ko-Promotor

  
**Dr. Slamet Riyadi, M.Si, Ak., CA**

Mengetahui,



**Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak, C.A**

Ketua Program Doktor  
Ilmu Manajemen

  
**Prof. Dr. Budiyanto, M.S**

**Judul** : PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KOMPETENSI  
PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT, SERTA DAMPAKNYA  
PADA KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD)  
LABUANG BAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN

**Nama Mahasiswa** : GEMY NASTITY HANDAYANY

**Program Studi** : DOKTOR ILMU MANAJEMEN

**Panitia Penguji Ujian Akhir Disertasi  
Program Doktor Ilmu Manajemen  
STIESIA Surabaya**

**Ketua** : Prof. Dr. Budiyanto, M.S

**Anggota** : 1. Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

2. Prof. Dr. Haris Maupa, S.E., M.Si.

3. Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

4. Dr. Suwitho, M.Si

5. Dr. Suhermin, S.E., M.M

**Tanggal Ujian** : 05 Oktober 2017

**Ditetapkan** : SK Ketua STIESIA No. A.99/01.3a/IX/2017  
Tanggal 26 September 2017



## PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang saya ajukan untuk diuji tanggal 05 Oktober 2017 dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KOMPETENSI  
PETUGAS TERHADAP KETERSEDIAAN OBAT, SERTA DAMPAKNYA PADA  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

adalah hasil karya saya. Tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik disertasi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan Ijazah yang telah diberikan oleh Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima

Surabaya, 05 Oktober 2017

Mahasiswa



Nama : Gemy Nastity Handayany  
NIM : 14.3.02.10.0130

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan Disertasi yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Kompetensi Petugas Terhadap Ketersediaan Obat, Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan” sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan sehingga penelitian ini bisa terselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta penghormatan yang sedalam-dalamnya atas dorongan, perhatian serta dukungan dari berbagai pihak, terutama kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Budiyanto, MS, selaku Promotor dan juga Ketua Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang selalu memberikan masukan, arahan, dan bimbingan kepada penulis dari awal penulisan proposal sampai selesainya disertasi ini dengan hasil yang optimal.
2. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Ko Promotor yang ditengah kesibukannya masih berkesempatan meluangkan waktunya dan bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk berdiskusi, memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya disertasi ini.

3. Dr. Nur Fadjrih Asyik, M.Si., AK., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan Program Doktor Ilmu Manajemen di STIESIA.
4. Prof. Hening Widi Oetomo, MM., PhD, selaku penguji yang dengan penuh ketelitian, kesbaran dan kearifan beliau membimbing hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Dr. Suhermin, SE., MM, selaku penguji dan Sekretaris Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan dorongan kepada penulis agar tetap terus semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Dr. Suwitho, M.Si selaku penguji dan juga Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan penelitian ini.
7. Seluruh Dosen S3 dan karyawan Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih tak terhingga atas kerjasamanya, fasilitas dan bantuan yang telah diberikan selama studi di S3 STIESIA Surabaya.
8. Suamiku Dr. Ns. H. Trimaya Cahya Mulat, SKM., M.Kes., MM dan kedua anakku Arrora Putri Zhafraningtyas dan Muh. Guntur Cahya Ningrat yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis hingga tersusunnya disertasi ini.



9. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Pimpinan dan seluruh Staf Akademika UIN Alaudin Makasar yang telah memberikan izin dalam mengikuti perkuliahan selama ini.

Semoga Allah SWT menjadikan kebaikan tersebut sebagai amal yang selalu mengalir pahalanya. Aamiin

Surabaya, September 2017

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien, pengaruh kompetensi petugas terhadap ketersediaan obat, pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien, pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Propinsi Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang memanfaatkan instalasi farmasi di RSUD Labuang Baji Propinsi Sulawesi Selatan berjumlah 1378 orang dengan menggunakan rumus Slovin maka jumlah sampel yang diperoleh sejumlah 310 responden.

Dengan menggunakan alat analisis SEM (Structural Equation Modelling) dengan program AMOS 20, maka hasil penelitian yang diperoleh adalah 4 (empat) hipotesis dari 5 hipotesis yang diajukan diterima, sedangkan sisanya ada 1 (satu) hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis 4 : Kompetensi petugas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien pada instalasi farmasi di RSUD Labuang Baji Propinsi Sulawesi Selatan.

Kata Kunci : Mutu, Kompetensi, Ketersediaan Obat, Kepuasan



## ABSTRACT

This study is aimed at examining the influence of the quality pharmaceutical service on patients' satisfaction, the officers' competence on drug availability, the officers' competence on patients' satisfaction, and drug availability on patients' satisfaction at Labuang Baji Regional General Hospital of South Sulawesi Province.

The population of the study is all 1378 patients utilizing the installation at RSUD Labuang Baji of South Sulawesi with 310 respondents as the samples taking by using Slovin formula.

By using SEM (*Structural Equation Modelling*) analysis tool with AMOS 20 program, the study results reveal that 4 (four) of the 5 (five) proposed hypotheses are accepted, while the rest of 1 (one) hypothesis is rejected namely the 4th hypothesis: the officers' competence has no significant influence on patients' satisfaction at a pharmacy installation of RSUD Labuang Baji of South Sulawesi Province.

Keywords : *Quality, Competence, Drug Availability, Satisfaction*



## DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan .....	i
Sampul Dalam .....	ii
Lembar Prasyarat Gelar .....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Lembar Penetapan Panitia Penguji .....	v
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstrak .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xvii
Daftar Gambar .....	xix
Daftar Lampiran .....	xx
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Manfaat Penelitian .....	15
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2. Manfaat Praktis .....	15
 <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	 17
2.1. Kajian Teori .....	17
2.1.1. Pelayanan Publik .....	17
2.1.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.1.1.2. Mutu Pelayanan Publik .....	20
2.1.1.3. Standar Pelayanan Publik .....	23
2.1.2. Pelayanan Kesehatan .....	26
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	26

2.1.2.2. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
2.1.3. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) .....	31
2.1.3.1. Pengertian Rumah Sakit.....	31
2.1.3.2. Pengertian IFRS .....	32
2.1.3.3. Organisasi IFRS .....	34
2.1.3.4. Sumber Daya Manusia IFRS .....	34
2.1.3.5. Prosedur yang Berlaku di IFRS .....	35
2.1.3.6. Sarana dan Prasarana IFRS.....	37
2.1.4. Pelayanan Kefarmasian.....	37
2.1.4.1. Pengertian Pelayanan Kefarmasian .....	37
2.1.4.2. Standar Kefarmasian.....	38
2.1.4.3. Pekerjaan Kefarmasian .....	40
2.1.4.4. Tenaga (SDM) Kefarmasian .....	42
2.1.5. Karakteristik Pasien .....	45
2.1.6. Persepsi dan Harapan Pasien .....	46
2.1.7. Mutu Layanan Kefarmasian.....	48
2.1.7.1. Pengertian Mutu Layanan Kefarmasian .....	48
2.1.7.2. Mutu Layanan Kefarmasian .....	48
2.1.8. Kompetensi Petugas Farmasi (Apoteker) .....	51
2.1.8.1. Pengertian Kompetensi .....	51
2.1.8.2. Faktor-Faktor Pendukung Kompetensi .....	54
2.1.8.3. Manfaat Kompetensi .....	58
2.1.8.4. Elemen Kunci Kompetensi .....	59
2.1.9. Ketersediaan Obat .....	60
2.1.9.1. Manajemen Persediaan .....	60
2.1.9.2. Tujuan Pengelolaan Persediaan.....	62
2.1.9.3. Pengertian Ketersediaan Obat .....	63
2.1.9.4. Penggolongan Obat .....	65
2.1.9.5. Pengelolaan Persediaan Obat.....	69
2.1.10. Kepuasan Pasien .....	69
2.1.10.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	69
2.1.10.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	70



2.1.10.3. Mengukur Tingkat Kepuasan .....	79
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	82
2.3. Pengaruh antar Variabel .....	96
2.3.1. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Ketersediaan Obat	96
2.3.2. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien .	97
2.3.3. Hubungan Kompetensi Petugas dan Ketersediaan Obat .....	100
2.3.4. Hubungan Kompetensi Petugas dan Kepuasan Pasien.....	102
2.3.5. Hubungan Ketersediaan Obat dan Kepuasan Pasien.....	103
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>105</b>
3.1. Kerangka Konseptual .....	105
3.2. Hipotesis Penelitian .....	107
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>108</b>
4.1. Rancangan Penelitian.....	108
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	109
4.3. Teknik Pengumpulan Data .....	110
4.4. Klasifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	111
4.4.1. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	111
4.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	112
4.4.3. Pengukuran Kuesioner .....	116
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	117
4.5.1. Uji Validitas .....	117
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	118
4.6. Teknik Analisis Data.....	119
4.6.1. Analisis Model Pengukuran ( <i>Measurement Model Analysis</i> ).....	122
4.6.2. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	124
4.6.2.1. Evaluasi Asumsi SEM .....	124
4.6.2.2. Pengujian Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	127
4.6.3. Pengujian Hipotesis .....	129

<b>BAB 5 ANALISA HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>132</b>
5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	132
5.1.1 Hasil Uji Validitas .....	132
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	137
5.2 Deskripsi Responden .....	138
5.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	141
5.3.1. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan Kefarmasian .....	141
5.3.2. Deskripsi Variabel Kompetensi Petugas .....	143
5.3.3. Deskripsi Variabel Ketersediaan Obat .....	145
5.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	146
5.4 Analisis Model Pengukuran ( <i>Measurement Model Analysis</i> ) .....	147
5.5 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	151
5.5.1 Evaluasi Asumsi SEM .....	152
5.5.2 Hasil Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	158
5.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	164
 <b>BAB 6 PEMBAHASAN.....</b>	 <b>169</b>
6.1. Pembahasan Hasil Deskripsi Variabel Penelitian .....	169
6.1.1. Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	169
6.1.2. Kompetensi Petugas.....	171
6.1.3. Ketersediaan Obat.....	173
6.1.4. Kepuasan Pasien .....	174
6.2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	175
6.2.1. Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap ketersediaan obat	175
6.2.2. Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien	176
6.2.3. Pengaruh kompetensi petugas terhadap ketersediaan obat .....	179
6.2.4. Pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien.....	180
6.2.5. Pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien .....	183
6.3. Pembahasan Pengaruh Tidak Langsung .....	184
6.3.1. Pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien melalui ketersediaan obat.....	184

6.3.2. Pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien melalui ketersediaan obat.....	186
6.4. Ringkasan Temuan.....	187
6.5. Kebaruan Penelitian.....	188
6.5.1. Jenis Kebaruan .....	188
6.5.2. Jenis Kebaruan dalam Penelitian .....	188
6.6. Implikasi Penelitian .....	189
6.6.1. Implikasi Teoritik .....	189
6.6.2. Implikasi Praktis .....	190
6.6.3. Keterbatasan Penelitian .....	190
<b>BAB 7 PENUTUP .....</b>	<b>192</b>
7.1. Kesimpulan .....	192
7.2. Saran-Saran .....	193
DAFTAR PUSTAKA.....	195
LAMPIRAN .....	203

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. <i>Research Gap</i> .....	13
4.1. Jumlah Pasien Instalasi Farmasi bulan Januari 2016.....	104
5.1. Uji Validitas Item Variabel Mutu Pelayanan Kefarmasian .....	133
5.2. Uji Validitas Item Variabel Kompetensi Petugas .....	134
5.3. Uji Validitas Item Variabel Ketersediaan Obat .....	136
5.4. Uji Validitas Item Variabel Kepuasan Pasien .....	136
5.5. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	137
5.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	138
5.7. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	139
5.8. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	139
5.9. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	140
5.10. Statistik Deskriptif Variabel Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	142
5.11. Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi Petugas.....	143
5.12. Statistik Deskriptif Variabel Ketersediaan Obat .....	145
5.13. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....	146
5.14. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	153
5.15. Hasil Uji <i>Univariate Outlier</i> .....	155
5.16. Hasil Uji <i>Multivariate Outlier</i> .....	156
5.17. Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Structural Model</i> .....	159
5.18. Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Model Modifikasi</i> .....	160
5.19. <i>Construct Reliability</i> Variabel Penelitian .....	162

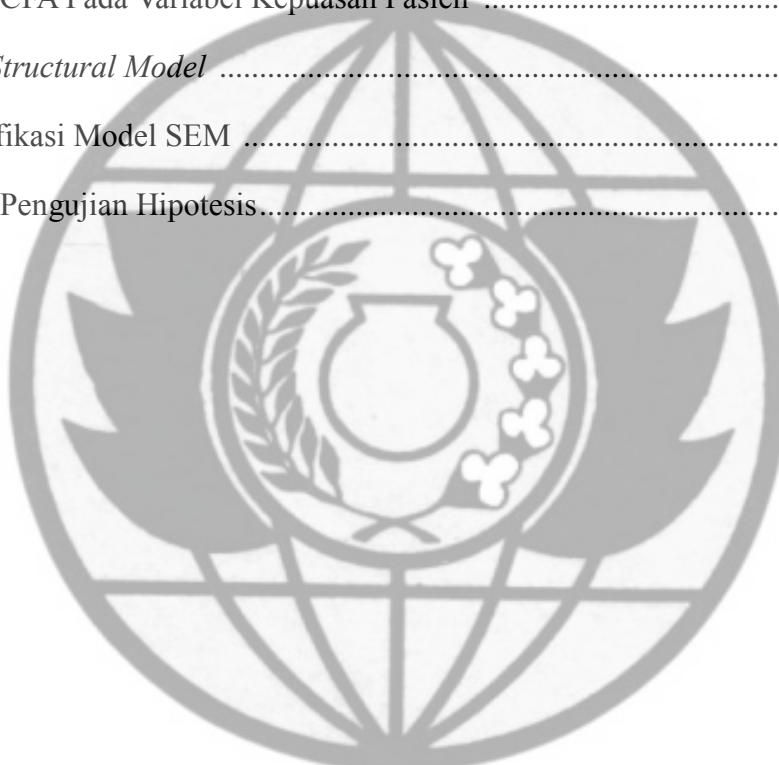
5.20. Nilai Koefisien SEM Pengaruh Antar Variabel .....	163
5.21. Uji Kausalitas <i>Regression Weight</i> .....	165





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kerangka Konseptual.....	101
5.1. Hasil CFA Pada Variabel Mutu Pelayanan Kefarmasian .....	147
5.2. Hasil CFA Pada Variabel Kompetensi Petugas .....	149
5.3. Hasil CFA Pada Variabel Ketersediaan Obat .....	150
5.4. Hasil CFA Pada Variabel Kepuasan Pasien .....	150
5.5. <i>Full Structural Model</i> .....	152
5.6. Modifikasi Model SEM .....	161
5.7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	166



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	203
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner .....	208
Lampiran 3	Skor Rata-Rata Tiap Indikator Variabel Penelitian.....	238
Lampiran 4	Uji Validitas Kuesioner .....	252
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	255
Lampiran 6	Statistik Deskriptif .....	258
Lampiran 7	Hasil <i>Measurement Model</i> ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) ..	273
Lampiran 8	Uji Univariate Outlier Dengan Z-Score.....	279
Lampiran 9	Hasil <i>Structural Model</i> .....	289
Lampiran 10	Hasil Perbaikan Model SEM Dengan Modifikasi dan Eliminasi Outlier .....	290